



> [Quadro informativo](#)

# Quadro informativo



Pregão Eletrônico N° 90012/2025 [\(Lei 14.133/2021\)](#)

UASG 200005 - MJ-CGS-COORDENACAO GERAL DE LOGISTICA/DF

Critério julgamento: **Menor Preço / Maior Desconto**    Modo disputa: **Aberto**



Contratação em período de cadastramento de proposta

- Avisos (1)
- Impugnações (0)
- Esclarecimentos (5)

27/08/2025 15:43



Pedido de Esclarecimento nº 05.

ANEXO DO EDITAL I - O item 2.4.9 afirma que a estrutura de equipe pode ser ajustada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) com 45 dias de antecedência. Isso pode implicar uma mudança na quantidade total de profissionais, perfis ou categorias de serviço? Se sim, qual é a previsibilidade ou o histórico dessas mudanças para que a empresa possa se planejar e não ter custos inesperados de realocação ou contratação?

ANEXO DO EDITAL I - Existe a necessidade de profissionais em regime de sobreaviso para categorias de serviço com cobertura 24x7. Qual é a média de acionamentos mensais para essas equipes de sobreaviso, por categoria, para que se possa dimensionar os custos de forma mais precisa?

Está correto nosso entendimento que conforme o item do ETP "6.6.1 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela devida operação, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados ITSM - IT Service Management em produção , ou outro que venha a ser implantado ( CITSMART -<https://docs.citsmart.com/>) no ambiente do MJSP", isso garante que a empresa vencedora se optar pelo uso da atual ferramenta (CITSMART), o MJSP se responsabilizará pela manutenção, e suporte da mesma até a migração para nova ferramenta garantindo esse modelo pelo prazo de vigência do contrato dessa licitação?



Resposta ao Pedido de Esclarecimento nº 05.

NOTA TÉCNICA Nº 23/2025/CSUP/CGISO/STI/SE/MJ

INTERESSADO: DILIC

## INTRODUÇÃO

A Presente Nota Técnica tem por objetivo subsidiar a Divisão de Licitações/DILIC quanto ao Pedido de Esclarecimento nº 05 (32786956) ao Pregão Eletrônico nº 90012/2025 (32641668) do Ministério da Justiça e Segurança Pública, cujo objeto é a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com remuneração mensal fixa, condicionada ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviço para o Ministério da Justiça e Segurança Pública.

## OBJETIVO

A DILIC/CGL, solicitou por meio do Despacho nº 183/2025/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE (32786985), a manifestação desta área quanto ao Pedido de Esclarecimento nº 05 (32786956), tendo em vista a necessidade de inclusão das respostas no Comprasnet e no site do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

## da ANÁLISE DO MÉRITO

Pedido de Esclarecimento nº 05 (32786956) ao Pregão Eletrônico nº 90012/2025 (32641668) do Ministério da Justiça e Segurança Pública:



ou o histórico dessas mudanças para que a empresa possa se planejar e não ter custos inesperados de realocação ou contratação?"

Resposta: O ajuste na estrutura da tabela do item 2.4.1, referido no item 2.4.9 do Termo de Referência, está em conformidade com o modelo de contratação do serviço estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com as alterações introduzidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, conforme transcrição do art. 2º a seguir:

"Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)"

Pergunta 2: "ANEXO DO EDITAL I - Existe a necessidade de profissionais em regime de sobreaviso para categorias de serviço com cobertura 24x7. Qual é a média de acionamentos mensais para essas equipes de sobreaviso, por categoria, para que se possa dimensionar os custos de forma mais precisa?"

Resposta: A informação solicitada encontra-se no subitem 13.9.4 – "Custo total mensal estimado de horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão" do Anexo I.S – Estudo Técnico Preliminar, do Edital do Pregão Eletrônico nº 90012/2025.

Pergunta 3: "Está correto nosso entendimento que conforme o item do ETP "6.6.1 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela devida operação, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados ITSM - IT Service Management em produção , ou outro que venha a ser implantado ( CITSMART -<https://docs.citsmart.com/>) no ambiente do MJSP", isso garante que a empresa vencedora se optar pelo uso da atual ferramenta (CITSMART), o MJSP se responsabilizará pela manutenção, e suporte da mesma até a migração para nova ferramenta garantindo esse modelo pelo prazo de vigência do contrato dessa licitação?"

Resposta: Quanto à utilização da ferramenta de ITSM (CITSMART), atualmente em produção no ambiente da Contratante, esclarece-se que, conforme previsto no subitem 4.8.3 do Anexo I – Termo de Referência, do Edital do Pregão Eletrônico nº 90012/2025, a Contratada deverá operar a solução de ITSM já implantada no ambiente da Contratante, ou outra que venha a ser adotada pelo MJSP. Assim, a escolha da ferramenta de ITSM a ser utilizada na prestação dos serviços não é facultada à Contratada, sendo de responsabilidade exclusiva da Contratante a seleção e a gestão da referida solução. Essa diretriz está em conformidade com o estabelecido no item 7 – Ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) – da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com as alterações introduzidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024:

#### "7. FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC - ITSM

7.1. Como boa prática, pode-se tratar ferramentas de gestão de demanda (ITSM) como solução de TIC distinta da solução de operação de infraestrutura, ou permitir que sejam fornecidas pelo contratado. Entretanto, caso seja necessário prever o fornecimento de ferramentas de ITSM ou outras específicas, faz-se necessário assegurar o parcelamento em itens específicos, observando as modalidades de remuneração e as demais diretrizes constantes da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, além de observar eventuais riscos descritos nesta seção. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

7.2. A contratação de ferramenta distinta da contratação do serviço de operações e atendimento ao usuário de TIC permite que o órgão planeje e execute com mais eficiência e estabilidade o gerenciamento de demandas, incidentes, problemas e requisições, além de permitir maior controle sobre as melhorias e aperfeiçoamentos necessários nos processos, contribuindo assim para o aumento da maturidade da área de TI no tocante ao gerenciamento de seus serviços.

7.3. O uso de ferramenta sob gestão do órgão permite ainda uma maior proteção ao histórico do gerenciamento do contrato (essencial para a gestão e renovação contratuais), pois a manutenção e a salvaguarda destes dados encontram-se sob a responsabilidade direta da área de TI do órgão, que acompanha e monitora processos internos de gestão e de governança de TI.

7.4. Além disso, permite minimizar riscos de manipulações indevidas e adulterações de dados, principalmente no que se refere aos dados utilizados na aferição dos indicadores de níveis de serviço, tais como o tempo de atendimento dos chamados. Consequentemente, evita-se também a ocorrência de pagamentos incorretos ou indevidos."

Adicionalmente, esclarece-se que é de responsabilidade do MJSP prover os recursos necessários para o suporte e a manutenção da ferramenta de ITSM (CITSMART), atualmente em produção no ambiente da Contratante.

#### CONCLUSÃO



26/08/2025 12:31



Pedido de Esclarecimento nº 04



Resposta ao Pedido de Esclarecimento nº 04.

26/08/2025 12:24



Pedido de Esclarecimento nº 03.



NOTA TÉCNICA Nº 81/2025/DILIC/COPLI/CGL/SAA/SE/MJ

26/08/2025 08:53



Pedido de Esclarecimento nº 02. Pergunta 1: "Em atenção às exigências constantes do edital, especialmente



Resposta ao Pedido de Esclarecimento nº 02.

22/08/2025 12:31



Pedido de Esclarecimento nº 01



Resposta Pedido de Esclarecimento nº 01

Incluir esclarecimento

